

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Perkembangan teknologi informasi yang demikian pesat memberikan dampak pada perubahan layanan organisasi ataupun perusahaan. Saat ini layanan kepada pengguna juga dapat dilakukan secara online, contohnya adalah perusahaan-perusahaan yang menjual barang/jasanya melalui aplikasi perusahaannya. Sedangkan organisasi nirlaba termasuk instansi pemerintah dapat memberikan layanan seperti informasi kepada masyarakat ataupun pengurusan perizinan secara online. Dalam hal ini peranan aplikasi pemerintah sudah menjadi bagian yang penting dari suatu organisasi termasuk Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo). Terlebih lagi salah satu peranan Kominfo adalah sebagai humas pemerintah yaitu menjadi corong informasi resmi bagi program atau informasi yang ingin disampaikan pemerintah kepada masyarakat [1].

Aplikasi PeduliLindungi adalah aplikasi yang dirancang Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) dan Kementerian BUMN untuk menghentikan penularan Coronavirus Disease (Covid-19). aplikasi ini mengandalkan kepedulian (peduli) dan partisipasi masyarakat untuk saling membagikan data lokasi atau pun vaksinasi dan riwayat Covid-19 saat bepergian agar penelusuran riwayat kontak dengan penderita Covid-19 dapat dilakukan. PeduliLindungi dapat digunakan untuk melakukan proses Check-In/Check-Out

lokasi yang ramai, pendaftaran vaksinasi, mau pun tracing kontak riwayat orang dengan Covid-19. Dari hasil persepsi masyarakat yang pernah menggunakan aplikasi PeduliLindungi didapatkan beberapa kelemahan dari aplikasi PeduliLindungi diantaranya. Sering mengalami kegagalan saat login, terlalu banyak meminta akses, sering mengalami kesalahan dalam penginputan data masyarakat, pengaturan tanggal lahir tidak bisa disetting manual, aplikasi sering error dan ngebug, susahnya verifikasi data, selalu meminta pembaruan aplikasi. Oleh karena itu penelitian ini menggunakan metode ServQual karena metode dengan pokok permasalahan yang dikaji oleh peneliti. Hasil dari penelitian ini berupa analisis terhadap setiap variabel ServQual dan menunjukkan analisis kesesuaian antara kinerja aplikasi dan kepuasan pengguna.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis ingin menganalisis aplikasi PeduliLindungi agar dapat memberikan solusi perbaikan aplikasi. dengan judul **“Analisis Kualitas Layanan Aplikasi PeduliLindungi Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode ServQual”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Dengan ada uraian masalah yang telah dikemukakan diatas, maka penulis dapat merumuskan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana menganalisis tingkat kualitas layanan aplikasi PeduliLindungi terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode ServQual ?”.

1.3 BATASAN MASALAH

Agar dalam penelitian ini dapat berjalan dengan baik dan terarah Penulis menetapkan ruang lingkup penelitian meliputi :

1. Membahas layanan pada aplikasi PeduliLindungi dengan responden masyarakat di area kota Jambi.
2. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode ServQual.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan oleh penulis, yaitu :

1. Untuk mengetahui kualitas layanan aplikasi PeduliLindungi.
2. Untuk mempengaruhi faktor apa saja yang paling berpengaruh terhadap kualitas layanan aplikasi PeduliLindungi dengan metode ServQual terhadap kepuasan pengguna.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam melakukan penelitian ini yaitu memberikan feedback untuk perkembangan aplikasi PeduliLindungi, sebagai referensi bagi peneliti yang mau melakukan penelitian dibidang yang sama.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Laporan penelitian ini dibuat dalam sistematika yang sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang benar dan dibagi dalam bab-bab sebagai berikut:

BAB I :PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan laporan Tugas Akhir

BAB II :LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi tentang teori-teori yang digunakan sebagai informasi untuk menganalisis kualitas aplikasi PeduliLindungi dengan metode ServQual.

BAB III :METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan bagaimana pelaksanaan penelitian dilakukan, mencakup metode dan tahapan yang dilakukan serta digunakan dalam penelitian.

BAB IV :MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang gambaran umum model yang digunakan, hipotesis, dan pengembangan kuesioner yang digunakan.

BAB V :HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi hasil analisis aplikasi PeduliLindungi yang telah dilakukan dan rekomendasi berupa indikator-indikator yang di prioritaskan untuk dilakukan perbaikan.

BAB VI :PENUTUP

Pada bab ini terdapat kesimpulan dan saran yang diberikan penulis terhadap kualitas aplikasi PeduliLindungi, Kesimpulan menjelaskan tentang hasil dari penelitian yang telah dilakukan, sedangkan saran merupakan penjelasan tentang masukan-masukan terhadap kualitas aplikasi PeduliLindungi agar dapat dikembangkan menjadi lebih baik.